GGD BRANDWEER POLITIE
Veiligheidsregio Kennemerland

gemeente
Haarlemmermeer

Retouradres Postbus 5514, 2000 GM Haarlem

Minister van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
Mw. dr. G. Ter Horst
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Datum 19 juni 2009
Ons kenmerk VRK/VBK 2009-110034
Contactpersoon C.E. van der Klis
Doorkiesnummer 023-5159777
E-mail cevdklis@vrk.nl
Onderwerp Reactie rapportage onderzoek vliegtuigongeval d.d. 25 februari 2009

Geachte mevrouw Ter Horst,

Hierbij bieden wij u het rapport aan van de IOOV en IGZ, plus de bestuurlijke reactie.

Nadat op woensdag 25 februari jl. in de gemeente Haarlemmermeer het ongeval met het vliegtuig van Turkish Airlines plaatsvond, hebben het College van Burgemeester en Wethouders en het bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) gevraagd, in nauwe samenwerking met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), een onderzoek uit te voeren naar de hulpverlening bij het vliegtuigongeval.

Wij hebben de inspecties verzocht zich in de rapportage te richten op de kritische processen van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie en op de GHOR- en gemeentelijke processen. Daarnaast hebben wij verzocht om de regio zoveel mogelijk aanbevelingen te doen.

Op 19 juni jl. hebben wij de definitieve rapportage mogen ontvangen.

Op basis van de bevindingen uit de evaluatie van de hulpverlening is op hoofdlijnen geconcludeerd dat bij de drie genoemde kritische processen en bij de onderzochte GHOR- en gemeentelijke processen tal van zaken goed of zelfs zeer goed zijn gegaan. Voorbeelden daarvan zijn de snelle alarmering en opkomst van vrijwel alle functionarissen met een rol bij de rampenbestrijding en de snelle overbrenging van tientallen slachtoffers naar verschillende ziekenhuizen. Daarnaast zijn de inspecties getroffen door de voorbeeldige inzet van veel hulpverleners. De communicatie met de media is goed verlopen en de IOOV beschouwt het opgezette project Nafase van de

gemeente Haarlemmermeer zelfs als een aanpak die elke gemeente in haar planvorming zou moeten opnemen.
Tegelijkertijd hebben beide inspecties in dit rapport een aantal aandachtspunten geformuleerd. De aandachtspunten zijn terug te voeren op knelpunten bij de bestrijding van het vliegtuigongeval, deels gericht op planvorming, deels op de uitvoering van plannen.

Wij zijn blij met de bevestiging dat de hulpverlening goed is gegaan en daar waar onvolkomenheden zijn geconstateerd, dit niet heeft geleid tot meer slachtoffers van het betreurenswaardige vliegtuigongeval.

De onvoorziene omstandigheden die zich bij de bestrijding van het vliegtuigongeval hebben voorgedaan zijn geïmproviseerd opgelost op alle niveaus binnen de crisisorganisatie. Daarbij hebben de sleutelfunctionarissen en overige hulpverleners hun rolvastheid getoond. Wij zijn van mening dat hiermee het hoge rendement van planvorming en het vele opleiden, trainen en oefenen, waarbij ook de lessen van eerdere rampen toegepast zijn, wordt aangetoond.

De hoofdstructuur van de crisisorganisatie heeft goed gefunctioneerd, ondanks de soms haperende voorzieningen, zoals de problemen met het communicatiesysteem C2000 en de voorzieningen in het crisiscentrum op Triport 2 (Schiphol). Medewerkers hebben professioneel gehandeld, ondanks praktische problemen en er is bestuurlijk slagvaardig gehandeld ondanks bestuurlijke dilemma's, zoals het vrijgeven van namen in relatie tot de werkwijze van het Landelijk Team Forensisch Opsporing (LFTO), de internationale druk en de communicatie met de ambassades.

In de rapportage constateren de inspecties vier knelpunten: Informatiemanagement, triage en meldkamer ambulance, registratie van slachtoffers en de gemeentelijke plannen CRIB, Opvang & Verzorging en Communicatie. Wij willen u graag informeren over de stand van zaken en verbeteringen ten aanzien van genoemde punten:

Informatiemanagement

- Netcentrisch werken; binnen de regio zijn wij gestart met het project Netcentrisch werken in opgeschaalde situaties vanaf GRIP 1. Dit wordt bereikt door de implementatie van de netcentrische werkwijze met behulp van CEDRIC applicatieomgeving. Dankzij de hulp die uw ministerie heeft toegezegd, zal het voor onze regio haalbaar zijn om de implementatie van de eerste fase voor het einde van dit jaar af te ronden. Hierdoor kunnen wij ook tijdig voldoen aan de afspraken in het convenant 2008-2009;

- C2000; direct na het vliegtuigongeval zijn wij een onderzoek gestart naar de oorzaak van de problemen met het communicatiesysteem C2000. Onze eerste indruk is dat de oorzaak tweeledig is. Er is onjuist gebruik geconstateerd en er is sprake van een capaciteitsprobleem in het (landelijk) netwerk. Zodra de onderzoeksresultaten definitief zijn, zullen wij dit knelpunt aankaarten bij uw ministerie als systeemverantwoordelijke voor het C2000-netwerk;
- Voorzieningen op Triport 2 (Schiphol); in samenwerking met de KMar Schiphol is eind 2008 een project gestart om de crisisruimten zodanig in te richten dat in beide crisiscentra (Schiphol en Haarlem) op een identieke wijze gewerkt kan worden. Dit project ronden wij dit jaar af;
- Informatiepositie Coördinatiecentrum Gemeentelijke Diensten (CGD); nadat het netcentrisch werken is ingevoerd en verbeteringen ten aanzien van de communicatie met en informatievoorziening aan het CGD zijn doorgevoerd, zullen wij evalueren of het gewenste resultaat is opgetreden of dat het CGD verdere verbeteringen behoeft.

<u>Triage</u>
Wij hebben met de inspecties geconstateerd dat het proces van de triage niet optimaal is verlopen. Er zijn verschillende landelijke methoden van triage die niet uniform zijn. Een van deze methoden is de triage op basis van de MIMMS-structuur. Deze gaat er van uit dat alle lopende slachtoffers, T3-slachtoffers zijn. Nadat de T1 en T2 slachtoffers in de ziekenhuizen zijn ondergebracht krijgen de T3 slachtoffers een hertriage. Deze werkwijze heeft ook plaatsgevonden na het vliegtuigongeval. Wij hebben met de inspecties vastgesteld dat de triagemethoden niet zijn afgestemd met de planvorming van de registratie en opvang van de slachtoffers.
Uit de hertriage zijn alsnog twee T1 slachtoffers vastgesteld. Dit kan ook het gevolg zijn geweest van een verslechterd ziektebeeld in de tussenliggende periode, een patroon dat zich vaker voordoet. Echter, een leerpunt voor de toekomst is, dat bij dusdanige ongevallen er sprake is van een hoog energetisch trauma en wellicht alle patiënten op voorhand naar het ziekenhuis gebracht moeten worden, dus de T1, T2 en T3-slachtoffers. Hierover zal de Inspectie voor de Gezondheidszorg een landelijk standpunt moeten innemen.

<u>Registratie van slachtoffers</u>
Het registeren, lokaliseren en volgen van slachtoffers bleek in de praktijk na het vliegtuigongeval complexer dan uit oefeningen was gebleken. Op het eerste gezicht lijkt dat onder andere veroorzaakt door een niet volledig juiste passagierslijst en een grote mate van zelfredzaamheid van slachtoffers, ondersteund door burgerhulpverleners. Daarnaast blijkt in de praktijk ook de samenwerking tussen de betrokken diensten complex. Wij onderkennen dit knelpunt.

Op dit moment onderzoeken wij welke vereenvoudigingen mogelijk zijn en of de taakverdeling en verantwoordelijkheden binnen het proces voldoende helder zijn.

Gemeentelijke deelplannen
In de rapportage wordt gesteld dat nog niet alle aspecten binnen de processen CRIB, Opvang & Verzorging en Communicatie voldoende zijn uitgewerkt in de planvorming. De gemeenten zijn na de Algemene Doorlichting Rampenbestrijding (ADR) van 2008 begonnen met het verder verbeteren van de planvorming. De aanbevelingen van de IOOV en IGZ naar aanleiding van het vliegtuigongeval zullen daarbij worden meegenomen.

In aanvulling op deze door de inspecties gesignaleerde knelpunten willen wij u nog een drietal punten onder de aandacht brengen:

Internationale karakter
In mei 2007 heeft de gemeente Haarlemmermeer samen met uw ministerie, het ministerie van Buitenlandse Zaken en enkele ambassades een protocol opgesteld hoe te handelen bij een crisis op Schiphol. Het was (en is nog steeds) de bedoeling dat dit protocol geoefend zou worden. Deels is dat ook gebeurd, doordat medewerkers van het NCC als liaisons in het Operationeel Team hebben deelgenomen aan de BT-OT oefening Twister in 2008.
Bij het vliegtuigongeval op 25 februari jl. werd er voor het eerst echt met het protocol gewerkt. Daarbij zijn vele nieuwe inzichten ontstaan, zowel bij ons als bij de rijkspartijen en de buitenlandse ambassades en consulaten. De gemeente Haarlemmermeer heeft inmiddels opdracht gegeven voor een specifieke evaluatie van het protocol en de samenwerking na het vliegtuigongeval. De conclusies en aanbevelingen worden door de opstellers van het protocol gezamenlijk verwerkt.

Het tijdstip bekend maken van namen overledenen
De namen van de overledenen zijn binnen 48 uur bekend gemaakt. Desondanks zien wij een spanning tussen de uiterst zorgvuldige werkwijze, gebaseerd op internationale afspraken, tussen het LFTO en de behoefte van mogelijke nabestaanden om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen. De partijen vragen u in samenwerking met de minister van Justitie te bezien of in omstandigheden als dit vliegtuigongeval niet een alternatieve en snellere werkwijze mogelijk is.

Impact nieuwe media
Wij zijn van mening dat de crisisorganisatie in Nederland niet goed is ingesteld op de rol en impact van de nieuwe media (SMS, You Tube, Twitter, Internet, etc.).

Door deze zeer snelle wijze van communicatie en informatieoverdracht loopt de crisisorganisatie per definitie achter op de publieke informatievoorziening. Het ontbreekt de regio aan voorzieningen om deze vormen van informatie uit het publiek te gebruiken tijdens de rampenbestrijding. Dit knelpunt vraagt een nader (landelijk) onderzoek.

Wij zullen de in de rapportage genoemde aandachtspunten ter harte nemen bij de verdere verbetering van de veiligheidsregio tot een integrale crisisorganisatie. De aandachtspunten worden opgenomen in het verbeterplan van de regio, dat reeds in het kader van het proces monitoring van de IOOV (RADAR), is opgesteld. Vanuit dit plan worden de aandachtspunten vertaald naar concrete verbeteracties, o.a. aanpassingen in het Crisisbestrijdingsplan Schiphol.

Een afschrift van deze brief is verzonden aan de Inspectie OOV, Inspectie voor de Gezondheidszorg en de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Hoogachtend,
Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland i.o
namens deze,

ing. A.F.M. Schippers MPA
secretaris

mr. B.B. Schneiders
plv. voorzitter

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Haarlemmermeer
namens deze,

drs. P.J. Buijtels
secretaris

drs. Th.L.N. Weterings
burgemeester